

Synthèse de sondage **COVID-19 et expérience des patients partenaires**

No. de sondage: 03

Date d'envoi du sondage: 24.04.2020

Nombre de répondants: 162

Le sondage *COVID-19 et expérience des patients partenaires* a pour objectif (1) de documenter l'évolution de l'expérience et des perspectives des patients partenaires dans le cadre de la crise sanitaire engendrée par l'arrivée de la COVID-19 au Québec; et (2) de dégager les thématiques principales afin de les relayer au *Ministère de la santé et des services sociaux (MSSS)*.

Le sondage est envoyé régulièrement à la communauté de patients partenaires du Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public (CEPPP), de la Direction collaboration et partenariat patient (DCPP), de la *Communauté de pratique des patients et citoyens partenaires de la recherche en santé du Québec (CPPCP-RSQ)* qui inclut les différents réseaux de recherche axée sur le patient (RAP), les patients partenaires impliqués dans d'autres projets de recherche, et depuis le sondage no.3, les patients partenaires de la Communauté de pratique *Expérience et partenariat de soins et services*.

Impressions générales

Les réponses de ce troisième sondage révèle que près de la moitié des répondants ont vu leurs soins affectés par la COVID-19. De plus, la majorité (75%) des activités professionnelles sont impactés par la pandémie (50% sont totalement arrêtées). Ce chiffre est stable depuis le dernier sondage, ce qui indique que peu d'activités ont repris après un arrêt initial au début de la pandémie.

Le baromètre, ou niveau de confiance actuel quant à la capacité de recevoir des soins appropriés au moment opportun, reste stable depuis le premier sondage avec une moyenne de 6/10 et une médiane qui oscille entre 6-7/10.

- **Près de 50% des répondants ont vu leurs soins affectés par la pandémie**
- **75% des gens ont vu leur activité professionnelle affectée (25% partiellement et 50% totalement)**
- **Au total, les répondants sont impliqués dans 67 établissements et institutions de santé à travers le Québec**



- Le sondage compte 121 patients (75%), 16 parents (10%), 5 proche-aidants (3%) et 20 répondants non-identifiés (12%)
- La moyenne d'âge des répondants est 57 ans; l'âge varie entre 19 et 81 ans.
- 63% des répondants sont de sexe féminin, contre 34% de répondants de sexe masculin et 3% sans réponse.
- 6% ont répondu pour leur enfant ou proche
- 29% des patients vivent leur confinement seul
- Seulement 2.5% des répondants ont été en contact d'une personne atteinte de la COVID-19
- 55% ont fait l'expérience de nouvelles pratiques de soins
- 70% pensent que ces nouvelles pratiques pourraient être maintenues en dehors de la crise
- Seulement 9% ont fait l'expérience d'un service de santé (ligne d'écoute, pair-aidance), etc

Pouvez-vous expliquer de quelle manière la pandémie a affecté ou continue d'affecter vos soins ou ceux de votre enfant/proche?

[Par ordre de récurrence:]

1. Rendez-vous annulés (un rdv ou plus);
2. Rendez-vous reportés (un rdv ou plus);
3. Passé à la téléconsultation;
4. Aucun changement;
5. Difficulté à obtenir des produits médicaux/médicaments.



Actuellement, quelles sont vos trois (3) principales préoccupations?

Réponses, n=144 (93,51%)

Sans réponse, n=10 (6,49%)

Les réponses récurrentes sont regroupées par thématiques, répertoriées parmi les 140 répondants

Il faut noter que seules les thématiques récurrentes ont été prises en compte dans l'analyse. Les thématiques les moins récurrentes, abordées par moins de trois répondants ont été exclues de l'analyse.

Préoccupations récurrentes	Nombre de mentions de la thématique récurrente	% de répondants ayant abordé une thématique récurrente
1. Peur ou inquiétude liée au virus de la COVID-19 De contracter le virus De le transmettre à un proche/autrui De souffrir d'une autre maladie à cause de la COVID-19 De mourir	82	30,1%
2. Accès aux soins/matériel médical/médicaments	69	25,4%
3. Enjeux confinement/déconfinement/sécurité	60	22,1%
4. Enjeux de santé mentale/solitude/isolement/manque de relations humaines	31	11,4%
5. Enjeux financiers/perte de travail/retour au travail	30	11%

Comment imaginez-vous vos soins au moment du déconfinement?

Réponses, n=140 (90,91%)

Sans réponse, n=14 (9,09%)

Les réponses récurrentes sont regroupées par thématiques, répertoriées parmi les 140 répondants

Il faut noter que seules les thématiques récurrentes ont été prises en compte dans l'analyse. Les thématiques les moins récurrentes, abordées par moins de trois répondants ont été exclues de l'analyse.

Thématiques récurrentes	Nombre de répondants ayant abordé une thématique récurrente	% de répondants ayant abordé une thématique récurrente
1. Retards dans la prise en charge des soins/problème de continuité des soins Retards à prévoir pour la prise de RDV Pour examens et consultations	24	17,1 %
2. Continuité des soins grâce à l'utilisation de la télémédecine Rdv avec médecin généraliste ou spécialiste par téléphone ou visioconférence	22	15,7%
3. Respect des mesures de prévention des infections en contexte de soins	20	14,3%



Distanciation physique dans les milieux de soins Port de gants, masques et hygiène des mains, durant les consultations et lors des visites en milieu de soins ou d'hébergement (ex: CHSLD) Pour les professionnels comme pour les patients et visiteurs		
4. Crainte de contracter la COVID-19 sur les milieux de soins	13	9,3%
5. Pas de changement anticipé Qualité de la prise en charge, accessibilité des soins identique à la période de confinement	12	8,6%
6. Contexte incite à l'auto-soins Gestion des symptômes et des traitements	6	4,3%

Quelles sont vos trois (3) principales préoccupations lorsque le déconfinement aura lieu?

Réponses, n=141 (91,56%)

Sans réponse, n=13 (8,44%)

Préoccupations récurrentes regroupées par thématiques, répertoriées parmi les 140 répondants.

Pour cette question, chaque répondant était invité à partager plusieurs préoccupations. Les pourcentages présentés correspondent donc au pourcentage de répondants pour chaque thématique récurrente. Il faut aussi noter que seules les thématiques ou préoccupations récurrentes ont été prises en compte dans l'analyse. Les thématiques les moins récurrentes, abordées par moins de trois répondants ont été exclues de l'analyse.

Préoccupations récurrentes	Nombre de répondants ayant abordé une préoccupation récurrente	% de répondants ayant abordé une préoccupation récurrente
1. Peur de la contamination, de contracter la COVID-19 Peur pour soi et/ou pour son entourage Peur d'une 2 ^{ème} vague Accès à un vaccin rapidement	78	55,7%
2. Respect des mesures de prévention des infections S'adapter aux nouvelles règles et mesures barrières dans la communauté Information claire de la population et disponibilité des masques Peur d'un relâchement de la population par rapport au respect des mesures barrières Mesures de prévention renforcées en contexte de soins (lavage de mains, port d'équipements, règles pour les visiteurs, etc.)	53	37,9%
3. Reprendre une vie « normale » malgré le contexte Vie familiale et sociale, loisirs et activités Travail Reprendre activités de partenariat, bénévolat et entraide	36	25,7%
4. Accès, continuité des soins et qualité des soins Accès aux soins dans délais raisonnables	26	18,6%



Continuité de la prise en charge Capacité de prise en charge dans les hôpitaux (hospitalisation, soins intensifs) Épuisement du personnel médical Risque d'erreurs médicales et infections nosocomiales (covid-19)		
5. Les dommages collatéraux de la COVID-19	24	17,1%
Vie sociale réduite Problèmes de santé mentale Impact économique Retard dans l'éducation des enfants Violence conjugale, violence et maltraitance envers les enfants		
6. Maintenir une bonne santé malgré le contexte	8	5,7%
Prendre soin de soi, de sa santé Physique ou mentale		

Selon vous, quelles seraient les améliorations à apporter afin d'augmenter votre niveau de confiance quant à la capacité de recevoir des soins appropriés pour vous/votre enfant/proche au moment opportun?

Réponses, n=129 (84,31%)

Sans réponse, n=24 (15,69%)

Améliorations récurrentes regroupées par thématiques, répertoriées parmi les 129 répondants.

Pour cette question, chaque répondant pouvait partager plusieurs améliorations. Les pourcentages présentés correspondent donc au pourcentage de répondants pour chaque thématique récurrente. Il faut aussi noter que seules les thématiques récurrentes ont été prises en compte dans l'analyse. Les thématiques les moins récurrentes, abordées par moins de trois répondants ont été exclues de l'analyse.

Thématiques récurrentes	Nombre de répondants ayant abordé une thématique récurrente	% de répondants ayant abordé une thématique récurrente
1. Augmenter, améliorer les capacités de prise en charge Augmenter du nombre de lits hospitaliers Augmenter du personnel médical, retour des employés dans le réseau de la santé Améliorer les conditions de travail du personnel médical Augmenter le budget alloué à la santé Recommencer à programmer les chirurgies et consultations Repenser l'organisation du système de santé (CHSLD, urgence, médecine familiale) Valoriser les salaires de certains professionnels de santé (infirmiers, PAB)	31	24%
2. Faciliter la communication entre patients et professionnels de santé Communiquer facilement avec son équipe ou son médecin Faciliter la télémédecine Maintenir quand c'est possible un contact humain avec son médecin ou professionnel de santé	30	23,2%



Tenir compte de l'anxiété des patients en contexte de pandémie		
3. Mettre en place des mesures accrues de prévention des infections En contexte de soins, hôpitaux Visant le personnel médical (tests, mesures hygiène et port équipements) comme les patients et les visiteurs Vigilance accrue pour protéger les patients vulnérables	23	17,8%
4. Informer les patients sur leur prise en charge dans le contexte actuel Sur la prise de RDV dans le contexte actuel Information sur l'accès aux services et horaires de prise en charge Expliquer pourquoi une intervention jugée non urgente est reprogrammée dans le contexte actuel Informé sur le risque d'infection en contexte de soins Ligne téléphonique d'information spéciale Impliquer les patients partenaires pour informer les patients et les rassurer dans ce contexte	17	13,2%
5. Trouver et avoir accès à un vaccin	3	2,3%

Annexe - Questions du sondage no. 3

1. Quel est votre statut?
2. Quel est votre âge?
3. Quel est votre genre?
4. Répondez-vous pour votre enfant/proche?
5. Quel est votre code postal?
6. Votre activité professionnelle est-elle maintenue durant la période de confinement?
7. Quel est votre type de confinement?
8. Avez-vous eu un contact avec une personne atteinte de la COVID-19? (vous-même et/ou une personne de votre entourage proche)
9. Avec quel(s) établissement(s) êtes-vous engagé(e) à titre de patient(e) partenaire?
10. La pandémie de la COVID-19 a-t-elle affecté vos soins ou ceux de votre enfant/proche?
11. Pouvez-vous expliquer de quelle manière la pandémie a affecté ou continue d'affecter vos soins ou ceux de votre enfant/proche?
12. Avez-vous/votre enfant/proche fait l'expérience de nouvelle(s) pratique(s) de soin(s) (consultation médicale par téléphone ou par internet, consultation avec de nouveaux professionnels de la santé pour un problème de même nature)? Si OUI, laquelle ou lesquels?
13. Pensez-vous que les nouvelles pratiques de soins pourraient être maintenues en dehors de la crise? Pourquoi?
14. Avez-vous/votre enfant/proche fait l'expérience d'un service de santé (ligne d'écoute, pair-aidance, etc.) que vous n'utilisiez pas habituellement et qui vous a été utile en cette période de crise? Si oui, lequel ou lesquels?
15. Actuellement, quelles sont vos trois (3) principales préoccupations?
16. Comment imaginez-vous vos soins au moment du déconfinement?
17. Quelles sont vos trois (3) principales préoccupations lorsque le déconfinement aura lieu?
18. Baromètre
19. Selon vous, quelles seraient les améliorations à apporter afin d'augmenter votre niveau de confiance quant à la capacité de recevoir des soins appropriés pour vous/votre enfant/proche au moment opportun ?